

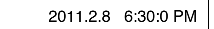


GUÍA DE MEJORA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

HYUNDAI

Hyundai Motor Company
Overseas Service Group





Contenido

GUÍA DE MEJORA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Introducción



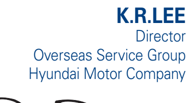
Hoy en día, existe una fuerte competencia entre los distintos fabricantes del sector de la automoción por la supervivencia y por los puestos líderes del mercado internacional. Para situarse a la cabeza, HMC está trabajando en un programa de mejora de la satisfacción del cliente (CS, por sus siglas en inglés) como apoyo para la red de Hyundai con el objetivo de responder a las crecientes demandas de nuestros clientes. Nos complace anunciarles el lanzamiento de la "Guía de mejora de CS", un nuevo y valioso recurso desarrollado para promover actividades de mejora de la satisfacción del cliente a lo largo y ancho del planeta.

Esta guía ha sido desarrollada como parte del plan de apoyo para la "Innovación CS 3·3" y diseñada para ayudar a nuestros concesionarios a mejorar sus puntos débiles por medio de consejos para cualquier cuestión relacionada con IACS, JD Power & HGSI. Estamos seguros de que, al establecer un plan de mejora para su concesionario basado en esta guía, obtendrá una visión detallada sobre cómo mejorar los puntos débiles de sus agentes. Para potenciar las actividades de innovación en materia de CS, HMC visitará y llevará a cabo consultas en nuestra red de servicio a partir de 2011.

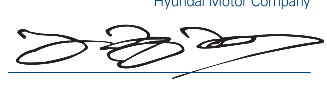
Le rogamos que se comiencen a aplicar los consejos de mejora en toda la red Hyundai lo antes posible.
Gracias a su implicación y participación activa, confiamos en que esta guía será una de las herramientas de mejora de CS más importantes para acercarnos a nuestra meta, exigente pero realizable: estar entre las 3 empresas con el mayor nivel de satisfacción de sus clientes en 2013.

Gracias de antemano por su cooperación en este programa.





K.R.LEE
Director
Overseas Service Group
Hyundai Motor Company



Consejos de mejora a partir de cuestionario

Categoría	Cuestionario	Sondeo HGSI	Sondeo IACS	Sondeo JDP(HMA)	Núm. de consejos ofrecidos
Reservas e impresión del concesionario	• Gestión de consultas telefónicas	O	O		2
	• Facilidad para obtener una cita	O	O	O	5
	• Comodidad del horario de apertura	O	O		1
	• Apariencia del departamento de servicio	O	O	O	3
	• Facilidad de aparcamiento		O	O	1
	• Apariencia de la zona de espera		O	O	2
	• Flexibilidad para adaptar su agenda			O	3
	• Facilidad para entrar/salir de las instalaciones en el vehículo			O	3
Impresión del personal	• Amabilidad y simpatía del personal	O	O	O	5
	• Capacidad de escuchar y comprender los problemas	O	O	O	4
	• Honestidad del personal	O	O		5
Saludo y consultas	• Atención diligente a la llegada	O	O	O	4
	• Explicación del trabajo que debe realizarse	O	O	O	6
	• Posibilidad de contacto directo con el personal del taller	O	O	O	1
Calidad del servicio	• Calidad del trabajo realizado	O	O	O	9
Entrega del vehículo	• Capacidad de cumplir las fechas prometidas	O	O		9
	• Explicación del trabajo realizado	O	O	O	4
	• Limpieza del coche tras el servicio/reparación	O	O	O	3
	• Tiempo de espera al ir a recoger su vehículo		O	O	1
	• Tiempo que tardó el taller en finalizar el trabajo		O		3
	• Calidad del asesoramiento		O		4
	• Tiempo total requerido para finalizar las labores de servicio en su vehículo			O	9
Relación calidad-precio	• Información clara sobre el coste antes de comenzar el trabajo	O			6
	• Explicación de los cargos por servicio/ reparación tras el trabajo	O	O		5
	• Adecuación de los cargos por servicio/ reparación, trabajo y material	O	O	O	13
	• Disponibilidad de repuestos		O		4
	• Precio razonable de los repuestos		O		8
TOTAL		16	23	16	123 (Duplicado)

Sistema de gestión de CS global de Hyundai

(M) Mensual
(Q) Trimestral
(Y) Anual





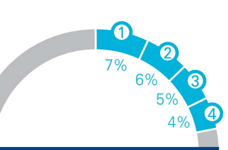

	PLANIFICAR	HACER	COMPROBAR	ACTUAR
  Concesionario	(Q) Fijar planes de mejora con el DPSM	(M) Poner en práctica los planes de actuación paso a paso	(M) Comprobar el progreso del plan de mejora por parte del director del concesionario	(Q) Analizar los elementos que se pueden mejorar con el DPSM
  Distribuidor	(Q) Fijar planes de mejora para concesionarios basados en la "Guía de mejora de CS"	(Q) Apoyar las actividades de mejora de los concesionarios (Q) Realizar sondeos de mejora de CS	(M) Visitar los concesionarios para comprobar el progreso de los planes de mejora (M) Comunicar el estado al director gerente (a cargo del DPSM)	(Q) Discutir con los agentes las vías de mejora de sus puntos débiles (con HMC) (Y) Premiar la excelencia de los agentes
 HMC	(Q)(Y) Revisar los planes de mejora de los distribuidores (Q)(Y) Fijar los objetivos que deben alcanzarse	(Q) Apoyar las actividades de mejora de los distribuidores (Q) Realizar sondeos de mejora de CS	(Q) Dirigir el asesoramiento de campo - Progreso de la formación - Progreso en el uso práctico y el conocimiento de la "Guía de mejora de CS"	(Y) Actualizar la "Guía de mejora de CS" (Y) Premiar la excelencia de los distribuidores



Reservas e impresión del concesionario

Verificación	Pautas	Management
¿Dispone de un procedimiento para gestionar las llamadas para solicitar una cita?	• Revisar y hacer el seguimiento de los procedimientos telefónicos centrados en el cliente [Anexo n.º1] • Utilizar palabras eficaces consultando un guion telefónico [Anexo n.º2]	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
¿Gestiona correctamente el programa de servicio de su cliente?	• Sistematizar la gestión de la agenda para citas - Evitar congestiones en las horas puntas • Estudiar la capacidad total del taller del concesionario cada año y fijar un plan para mejorar las posibilidades de servicio cuando la capacidad supera el 90% [Anexo n.º4] - Construir más puestos, aumentar la eficacia de la gestión técnica	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3] Distribuidor
	• Implantar un horario de apertura flexible del taller - Abrir los fines de semana	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Asegurarse de que se llama a los clientes **1) un día y 2) una hora** antes de su cita ("recordatorio de cortesía") [Anexo n.º2]	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Llamar a los clientes que no se hayan presentado en 30 minutos para fijar una nueva cita	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
¿Se mantiene una apariencia del área de servicio correcta y agradable para el cliente?	• Mejorar la apariencia del área de servicio de acuerdo con el manual CI, WI de HMC - Sala de espera del cliente, recepción, caja, señalización	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Mantener todas las áreas de servicio limpias y ordenadas - CSala de espera del cliente, recepción, caja, señalización, sala de descanso y el resto de espacios a la vista de los clientes	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Ofrecer un garaje exclusivo de servicio para facilitar el acceso de los clientes al área de servicio	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]

PREGUNTAS DE SONDEO
1 Gestión de las consultas telefónicas
2 Facilidad para obtener una cita
3 Comodidad del horario de apertura
4 Apariencia del departamento de servicio

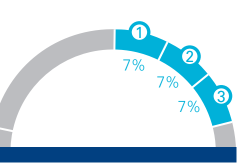


Impresión del personal

Verificación	Pautas	Management
¿Se preocupa de que el personal del servicio lleve un atuendo que cause buena impresión a los clientes?	• Identificar a cada miembro del personal y proyectar una imagen profesional - Utilizar uniformes, etiquetas con el nombre del empleado o fotos en el perfil mostrado en la sala de espera de los clientes	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
¿Proporciona formación a sus asesores de servicio y gestiona correctamente su capacidad?	• Reforzar la formación en 6 pasos hasta el agente - Formar a todos los asesores de servicio de su red de concesionarios 3M/día al año (material de ref.: Programa A/S, manual de la caja de herramientas PEPI, SACG)	Distribuidor
	• Gestionar el grado de la certificación del asesor de servicio por objetivos [Objetivo de HMC para antes de 2013] - A/S: 85%, A/S maestro: como mínimo 1/ Dlr	Distribuidor
	• Celebrar un "Campeonato de asesores de servicio" nacional y ofrecer incentivos	Distribuidor
	• Publicar la "Promesa a los clientes de Hyundai" y recordar periódicamente a los empleados los contenidos	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]

ELEMENTO	'09	'10	'11	'12	'13
Certificación A/S	%	%	%	%	%
Certificación A/S M	%	%	%	%	%

PREGUNTAS DE SONDEO
1 Amabilidad y simpatía del personal
2 Capacidad de escuchar y comprender los problemas
3 Honestidad del personal

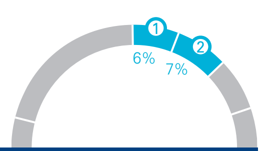


Saludo y consultas

<table>
<tr><th>Verificación</th><th>Pautas</th><th>Management</th></tr>
<tr><td rowspan="2">¿Cuenta con un sistema bien organizado para saludar a sus clientes sin demora?</td><td>• Sistematizar para guiar e invitar de forma activa a sus clientes a que pasen a la recepción
- Señalización hasta la zona de servicio, azafata, tablero con mensaje de bienvenida</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>• Asegurarse de que los recepcionistas tengan el registro de todas las citas y de que acompañen al cliente a su asesor de servicio adjudicado</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>¿Revisa toda la información sobre el cliente y el vehículo antes de empezar el trabajo?</td><td>• Comprobar si el proceso de revisión de la historia completa de servicio/reparación de los vehículos está sistematizado
- Vueltas al taller, repeticiones de llamadas, campañas, servicios previos, recomendaciones</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td rowspan="2">¿Identifica de forma activa las preocupaciones de su cliente y comprueba el estado del vehículo?</td><td>• Rellenar la "Ficha de la entrevista con el cliente" y el pedido de reparación para comprender perfectamente las necesidades del cliente [Anexo n.º5]</td><td rowspan="2">DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>• Recordar a los clientes que retiren todos los objetos de valor y prohibir a los técnicos que abran la consola/guantera</td></tr>
<tr><td rowspan="4">¿Explica al cliente el trabajo que debe realizarse antes de empezarlo?</td><td>• Reforzar la formación en 6 pasos hasta el agente
- Formar a todos los asesores de servicio de su red de concesionarios 3M/día al año (material de ref.: Programa A/S, manual de la caja de herramientas PEPI, SACG)</td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td>• Gestionar el grado de la certificación del asesor de servicio por objetivos
[Objetivo de HMC para antes de 2013]
- A/S: 85%, A/S maestro: como mínimo 1/ Dlr
<table>
<tr><th>ELEMENTO</th><th>'09</th><th>'10</th><th>'11</th><th>'12</th><th>'13</th></tr>
<tr><td>Certificación A/S</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td></tr>
<tr><td>Certificación A/S M</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td></tr>
</table></td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td>• Asegurarse de que la red completa de concesionarios use la "Guía de consulta del asesor de servicio" [Anexo n.º6]</td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td>• Asegurarse de que los clientes lean y firmen el pedido de reparación después de escuchar la explicación del asesor de servicio [Anexo n.º7]
- Realizar una inspección multipunto (diálogo en recepción)</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
</table>



PREGUNTAS DE SONDEO
1 Atención diligente a la llegada
2 Explicación del trabajo que debe realizarse

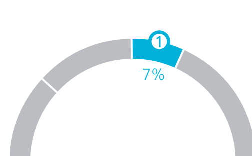




Calidad del servicio

<table>
<tr><th>Verificación</th><th>Pautas</th><th>Management</th></tr>
<tr><td rowspan="4">¿Gestiona correctamente la información técnica y las competencias de sus técnicos?</td><td>• Gestionar el grado de la certificación de los técnicos por objetivos
[Objetivo de HMC para antes de 2013]
- A/S: 85%, A/S maestro: como mínimo 1/ Dlr
<table>
<tr><th>ELEMENTO</th><th>'09</th><th>'10</th><th>'11</th><th>'12</th><th>'13</th></tr>
<tr><td>Certificación general</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td></tr>
<tr><td>Técnico maestro.</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td></tr>
</table></td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td>• Operar una línea directa de atención técnica entre el distribuidor y los concesionarios para asuntos de calidad
- Asesoramiento técnico, información técnica asesoramiento, diagnóstico remoto</td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td>• Comprobar a diario la información técnica del servicio sobre G.S.W. y hacérsela llegar al personal técnico</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>• Dotar de ordenador al taller para que los técnicos puedan leer toda la información técnica</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td rowspan="3">¿Sigue un proceso especial de tratamiento de los clientes que vuelven al taller?</td><td>• Hacer que el gerente del servicio reciba personalmente a los clientes que repiten</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>• Crear un registro de análisis de clientes que repiten y hacer el seguimiento</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>• Poner en marcha un programa de vehículos de cortesía para trabajos que vayan a durar más de un día</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>¿Encarga una inspección final al asesor de servicio?</td><td>• Realizar una inspección previa del trabajo realizado y una prueba de conducción antes de la entrega</td><td>DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]</td></tr>
</table>

PREGUNTAS DE SONDEO
1 Calidad del trabajo realizado





Entrega del vehículo

Verificación	Pautas	MANAGEMENT
¿Verifica el progreso del trabajo y mantiene a los clientes informados?	• Establecer un planning de trabajo y mantenerlo actualizado si se producen cambios [Anexo n.º9]	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Mantener informados a los clientes del progreso del trabajo	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
¿Cuenta con una norma para el servicio de repuestos?	• Asegurarse de que los concesionarios disponen de una cantidad mínima de los repuestos más solicitados - M.O.S. (Month of Stock, permanencia de existencias): 2 meses	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Controlar de cerca las existencias de repuestos y realizar pedidos periódicos [Objetivo de HMC para antes de 2013] - Nivel de existencias: 95%	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Gestionar un nivel adecuado de "V.O.R. y pedido de existencias" [Objetivo de HMC para antes de 2013] - Nivel de V.O.R.: por debajo del 5%	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Entregar los repuestos solicitados por los concesionarios en un plazo de 3 días tras el pedido	Distribuidor
¿Sigue un proceso especial de tratamiento de los clientes que vuelven al taller?	• Hacer que el gerente del servicio reciba personalmente a los clientes que repiten	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Crear un registro de análisis de clientes que repiten y hacer el seguimiento [Anexo n.º8]	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
¿Explica el trabajo realizado?	• Reforzar la formación en 6 pasos hasta el agente - Formar a todos los asesores de servicio de su red de concesionarios 3M/día al año (material de ref.: Programa A/S, manual de la caja de herramientas PEPI, SACG)	Distribuidor

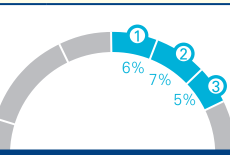



Entrega del vehículo

Verificación	Pautas	Management
¿Explica el trabajo realizado? (Continuación)	• Gestionar el grado de la certificación del asesor de servicio por objetivos [Objetivo de HMC para antes de 2013] - A/S: 85%, A/S maestro: como mínimo 1/ Dlr	Distribuidor
	• Asegurarse de que la red completa de concesionarios utilice la "Guía de consulta del asesor de servicio" [Anexo n.º6]	Distribuidor
	• Asegurarse de que los clientes lean y firmen el pedido de reparación tras escuchar la explicación del asesor de servicio [Anexo n.º10] - Realizar una inspección multipunto (diálogo en recepción) [Anexo n.º7] - Explicar la necesidad del servicio/ reparación mostrando las piezas antiguas al cliente	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
¿Devuelve limpio el coche al cliente?	• Asegurarse de que todos los talleres utilicen cubiertas protectoras y fundas para evitar ensuciar el vehículo [Anexo n.º11] - Cubiertas y fundas para "volante, guardabarros, suelo y asiento"	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Limpiar el interior y el exterior del vehículo	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
	• Restaurar los ajustes del vehículo al estado original en que fue llevado al taller - Marcar con pegatinas la posición en que se encontraba el asiento y devolverlo a su posición original - Reajustar la frecuencia de radio	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]
¿Encarga una inspección final al asesor de servicio?	• Realizar una inspección final del vehículo previa a la llegada del cliente [Anexo n.º12]	DPSM, visita al concesionario [Anexo n.º3]

ELEMENTO	'09	'10	'11	'12	'13
Certificación general	%	%	%	%	%
Técnico maestro.	%	%	%	%	%

PREGUNTAS DE SONDEO
1 Capacidad de cumplir las fechas prometidas
2 Explicación del trabajo realizado
3 Limpieza del coche tras el servicio/reparación





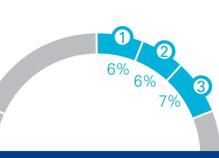
Relación calidad-precio

<table>
<tr><th>Verificación</th><th>Pautas</th><th>Management</th></tr>
<tr><td>¿Es su precio por el servicio/repuestos competitivo en el mercado?</td><td>• Hacer un estudio del precio de los servicios/ repuestos como mínimo una vez al año y ajustarlo en caso de que sea necesario
- Coste de los repuestos y del trabajo y precio del mantenimiento</td><td>Lista de piezas de gestión primaria
[Anexo n.º13]</td></tr>
<tr><td></td><td>• Introducir el programa de repuestos MOBIS UNIFIT</td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td></td><td>• Seguir un programa de reparación de piezas
(junta homocinética, alternador, audio, compresor del climatizador, ATM, caja de cambios dirección asistida, bomba de alta presión diésel, etc.)</td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td>¿Dispone de un sistema estándar de precios de servicio/piezas?</td><td>• Establecer un sistema estándar de precios de servicio/ piezas y colgar la tabla de precios en un sitio a la vista de los clientes
- Recepción, sala de espera de los clientes, etc.</td><td>DPSM, visita al concesionario
[Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>¿Explica el precio antes y después del trabajo?</td><td>• Reforzar la formación en 6 pasos hasta el agente
- Formar a todos los asesores de servicio de su red de concesionarios 3M/día al año (material de ref.: Programa A/S, manual de la caja de herramientas PEPI, SACG)</td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td></td><td>• Gestionar el grado de la certificación del asesor de servicio por objetivos
[Objetivo de HMC para antes de 2013]
- A/S: 85%, A/S maestro: como mínimo 1/ Dlr
<table>
<tr><th>ELEMENTO</th><th>'09</th><th>'10</th><th>'11</th><th>'12</th><th>'13</th></tr>
<tr><td>Certificación A/S</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td></tr>
<tr><td>Certificación A/S M</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td></tr>
</table></td><td>Distribuidor</td></tr>
</table>

Relación calidad-precio

<table>
<tr><th>Verificación</th><th>Pautas</th><th>Management</th></tr>
<tr><td>¿Explica el precio antes y después del trabajo? (Continuación)</td><td>• Asegurarse de que la red completa de concesionarios use el "Sistema de presupuestos" [Anexo n.º14]
[Objetivo de HMC para antes de 2013]
- Sistematización : 100%
<table>
<tr><th>ELEMENTO</th><th>'09</th><th>'10</th><th>'11</th><th>'12</th><th>'13</th></tr>
<tr><td>Presupuesto automático</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td></tr>
<tr><td>Presupuesto manual</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td></tr>
</table></td><td>Distribuidor</td></tr>
<tr><td></td><td>• Asegurarse de que los clientes lean y firmen el pedido de reparación después de escuchar la explicación del asesor de servicio [Anexo n.º10]
- Realizar una inspección multipunto (diálogo en recepción) [Anexo n.º7]
- Explicar la necesidad del servicio/ reparación mostrando las piezas antiguas al cliente</td><td>DPSM, visita al concesionario
[Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>¿Espera a recibir la aprobación para cualquier trabajo adicional?</td><td>• Explicar en detalle la necesidad de trabajo adicional y obtener la aprobación del cliente</td><td>DPSM, visita al concesionario
[Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td>¿Realiza una llamada de seguimiento después de la visita del cliente al taller?</td><td>• Realizar llamadas de seguimiento dentro de las 72 horas siguientes al servicio/reparación
[Anexo n.º15]</td><td>DPSM, visita al concesionario
[Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td></td><td>• Designar a un encargado en exclusiva para las llamadas de seguimiento</td><td>DPSM, visita al concesionario
[Anexo n.º3]</td></tr>
<tr><td></td><td>• Hacer un informe mensual de las llamadas de seguimiento y entregárselo al director del concesionario</td><td>DPSM, visita al concesionario
[Anexo n.º3]</td></tr>
</table>

PREGUNTAS DE SONDEO
1 Información clara sobre el coste antes de comenzar el trabajo
2 Explicación de los cargos por el servicio/reparación
3 Adecuación de los cargos por el servicio





Contenido

GUÍA DE MEJORA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

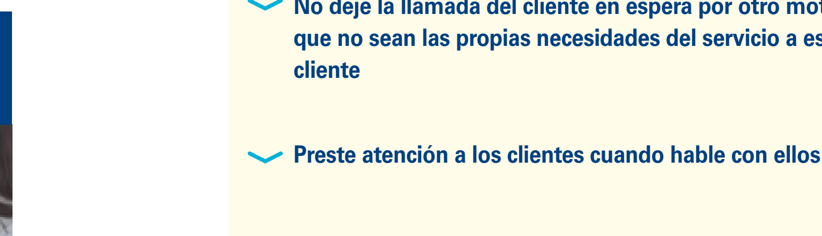




Anexo n.º1

Procedimientos telefónicos centrados en el cliente

- Responda a las llamadas en los 3 primeros tonos
- Identifíquese y nombre su departamento
- Compruebe que está hablando con la persona correcta
- Al hablar con un cliente, diríjase a él/ella por su apellido
- Asegúrese de que el cliente tiene tiempo para hablar
- Confirme toda la información
- Ofrezca siempre alternativas y pregunte cuál es la más adecuada para el cliente: "¿Cuándo prefiere que nos veamos? ¿Mañana por la mañana o por la tarde?"
- Programe las citas fuera de las horas punta
- Muestre empatía con los clientes que se hayan visto involucrados en un accidente
- Pídale al cliente que apunte su nombre y que pregunte por usted cuando llegue
- No deje la llamada del cliente en espera por otro motivo que no sean las propias necesidades del servicio a ese cliente
- Preste atención a los clientes cuando hable con ellos





Anexo n.º2

Guiones telefónicos

Cita Planificación

- ¿Tiene tiempo esta mañana/tarde?
- ¿Prefiere a una hora concreta o un día concreto de la semana?
- Estoy disponible a las ____ AM y las ____ PM. ¿Cuándo le viene mejor?
- ¿Mañana a las ___ le va bien?
- ¿Cuándo tendría tiempo?
- Probablemente podría estar más tiempo con usted si viene a las ___. ¿Es posible?

Cita Recordatorio

- Buenos días, mi nombre es Jason Kim y le llamo de Steve Hyundai. ¿Podría hablar con el Sr. Lee?
- Llamo para confirmar su cita en el servicio mañana a las 10:00.
- ¡Estupendo! Todo listo, entonces. Estaremos encantados de recibirle mañana, Sr. Park. Gracias.





#1 #2 #3 #4 #5 #6 #7 #8 #9 #10 #11 #12 #13 #14 #15
Lista de comprobación de la visita al concesionario del DPSM

Anexo n.º3

Lista de comprobación de la visita al concesionario del DPSM

Nombre del DPSM : Jason Kim

Nombre del concesionario : Steve Hyundai

HGSI : 732 (2010. 1Q)

Visita anterior : 13 / 09 / 2010

Visita actual: 13 / 09 / 2010

**Guía de calificación : 1 (Mala) ~ 5 (Excelente)

Núm.	Elementos por comprobar	Calificación		Problema encontrado	Plan de acción	Plazo
#1. Reservas e impresión del concesionario		1~5		Problemas en detalle	Plan de mejora en detalle	31/10/2010
1	¿Se está usando el guión telefónico?					
2	¿Se está usando el sistema de citas?					
3	¿Se ha implantado un horario flexible de apertura?					
4	¿Se está empleando el recordatorio de cortesía?					
5	¿Se está siguiendo el protocolo de actuación con los clientes que no se presentan?					
6	¿Apariencia de la sala de espera de los clientes?					
7	¿Apariencia de la recepción?					
8	¿Apariencia de la caja?					
9	¿Apariencia de la señalización del servicio?					
10	¿Apariencia de la sala de descanso?					
11	¿Garaje exclusivo para el servicio?					
	Subtotal calificación media					
#2. Impresión del personal		1~5		Problemas en detalle	Plan de mejora en detalle	31/10/2010
1	¿Uniforme y etiqueta con el nombre del asesor de servicio?					
2	¿Uniforme y etiqueta con el nombre de los técnicos?					
3	¿Publicada correctamente la "Promesa al cliente"?					
4	¿El cliente queda satisfecho con el conocimiento?					
	Subtotal calificación media					
#3. Saludo y consultas		1~5		Problemas en detalle	Plan de mejora en detalle	31/10/2010
1	¿Señalización a la recepción del servicio?					
2	¿Se comparte la información de la recepción sobre las citas?					
3	¿Sistema de comprobación de la historia de servicio/reparación?					
4	¿Se utiliza la ficha de la entrevista con el cliente?					
5	Firma del cliente en el pedido de reparación seguida de explicación					
6	¿Inspección multipunto activa?					
	Subtotal calificación media					



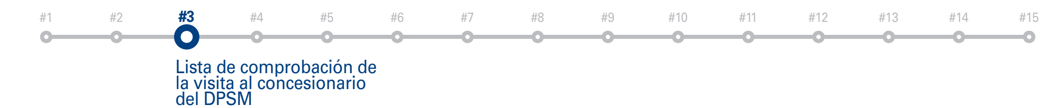
#1 #2 #3 #4 #5 #6 #7 #8 #9 #10 #11 #12 #13 #14 #15
Lista de comprobación de la visita al concesionario del DPSM

Anexo n.º3

Lista de comprobación de la visita al concesionario del DPSM

Núm.	Elementos por comprobar	Calificación		Problema encontrado	Plan de acción	Plazo
#4. Calidad del servicio		1~5		Problemas en detalle	Plan de mejora en detalle	31/10/2010
1	¿Comprobación de la información de servicio diario en curso?					
2	¿Entrenamiento para información del servicio en marcha?					
3	¿Ordenador para información del servicio?					
4	¿Procuran los gerentes la vuelta de los clientes?					
5	¿Análisis de la vuelta al taller en marcha?					
6	¿Programa de coche de cortesía implantado?					
7	¿Inspección previa a la entrega por parte del A/S?					
	Subtotal calificación media					
#5. Entrega del vehículo		1~5		Problemas en detalle	Plan de mejora en detalle	31/10/2010
1	¿Tabla o sistema de planning en uso?					
2	¿Se mantiene informados a los clientes del progreso del trabajo?					
3	M.O.S. de las piezas más solicitadas					
4	Existencias de piezas					
5	Índice V.O.R.					
6	¿Se muestran las piezas antiguas al explicar el servicio?					
7	¿Se están usando cubiertas protectoras y fundas?					
8	¿Limpieza del vehículo antes de la entrega?					
9	¿Restauración de los ajustes del vehículo al estado original?					
10	¿Inspección final por parte del asesor de servicio?					
	Subtotal calificación media					
#6. Relación calidad-precio		1~5		Problemas en detalle	Plan de mejora en detalle	31/10/2010
1	¿Estudio del precio del servicio/piezas una vez al mes?					
2	¿Se está usando un sistema y tabla de precios de servicio/piezas?					
3	¿Aprobación de los clientes para trabajos adicionales?					
4	¿Llamada de seguimiento en 72 horas?					
5	¿Personal exclusivo encargado de las llamadas de seguimiento?					
6	¿Informe mensual de llamadas de seguimiento?					
	Subtotal calificación media					
Total media						





#1 #2 #3 #4 #5 #6 #7 #8 #9 #10 #11 #12 #13 #14 #15
Lista de comprobación de la visita al concesionario del DPSM

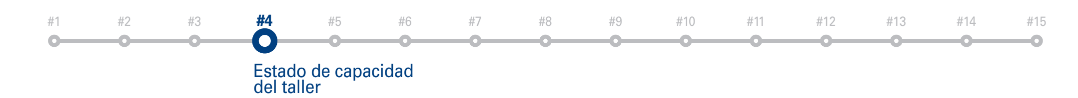
Anexo n.º3

Lista de comprobación de la visita al concesionario del DPSM

Núm.	Elementos por comprobar	Calificación		Problema encontrado	Plan de acción	Plazo
5 peores		1~5		Problemas en detalle	Plan de mejora en detalle	31/10/2010
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

DPSM ________________ **Gerente del servicio** ________________







Anexo n.º4

Estado de capacidad del taller

Nombre del DPSM : Jason Kim

Editado : 13 / 09 / 2010

**Guía de calificación : 1(Mala) ~ 5(Excelente)

Localidad	Concesionario	Pedidos de reparación/mes	Capacidad	Índice de uso	Prioridad de expansión	Observaciones
Seattle	Steve Hyundai	18.148	15.300	119%	1	
	Tacoma Hyundai	12.145	10.350	117%	2	
San Diego	Jane Hyundai	12.098	10.800	112%	3	
	Eugene Hyundai	7.000	10.000	70%	-	

DPSM ________ **Gerente del servicio** ________

Anexo n.º5

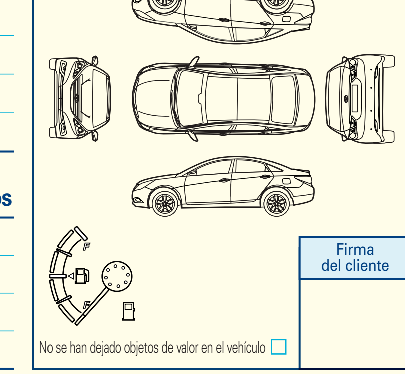
Ficha de la entrevista con el cliente

Nombre del DPSM : Jason Kim

Nombre del asesor de servicio : Jane Lee

1. Datos del cliente

Nombre	Sr. Steve Kim
Modelo	GENESIS BH380
Matrícula	PJY-472
VIN	KMH000000000
Kilómetros	1.042km



2. Estado del vehículo: comentarios

3. Solicitud de servicio del cliente

1) ¿Solicitó al cliente aprobación previa para reparación adicional? Sí ☐ No ☐
(En caso afirmativo, cuándo/dónde)

2) ¿Explicó el presupuesto antes de comenzar el trabajo? Sí ☐ No ☐
(En caso negativo, indique el motivo)

3) ¿Explicó el trabajo que debía realizarse con MPI? Sí ☐ No ☐
(En caso negativo, indique el motivo)

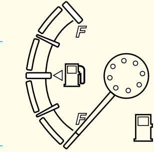
4) ¿Notificó el tiempo esperado para la finalización del trabajo? Sí ☐ No ☐
(En caso negativo, indique el motivo)

4. Entrevista previa a la entrega

1) ¿Solicitó al cliente aprobación previa para reparación adicional? Sí ☐ No ☐
(En caso negativo, indique el motivo)

2) ¿Explicó la factura y se aseguró de que el cliente comprendió todo? Sí ☐ No ☐
(En caso negativo, indique el motivo)

3) ¿Explicó el trabajo realizado y se aseguró de que el cliente compredió todo? Sí ☐ No ☐
(En caso negativo, indique el motivo)



Firma A/S	Firma cliente

Anexo n.º6

Guía de consulta del asesor de servicio

Automatic Transmission Fluid



Inspection/Replacement interval:

Refer to the Vehicle Owner's Manual for specific inspection and replacement intervals.



Used

If I ignore it?

- Potential for increased transmission wear
- Increased sludge and varnish buildup may cause sticking of valve body components
- Potential to overheat the transmission through a lack of transmission fluid, if there is a leak
- Low fluid level can cause improper shifting, overheating and transaxle damage



New

If I take care of it?

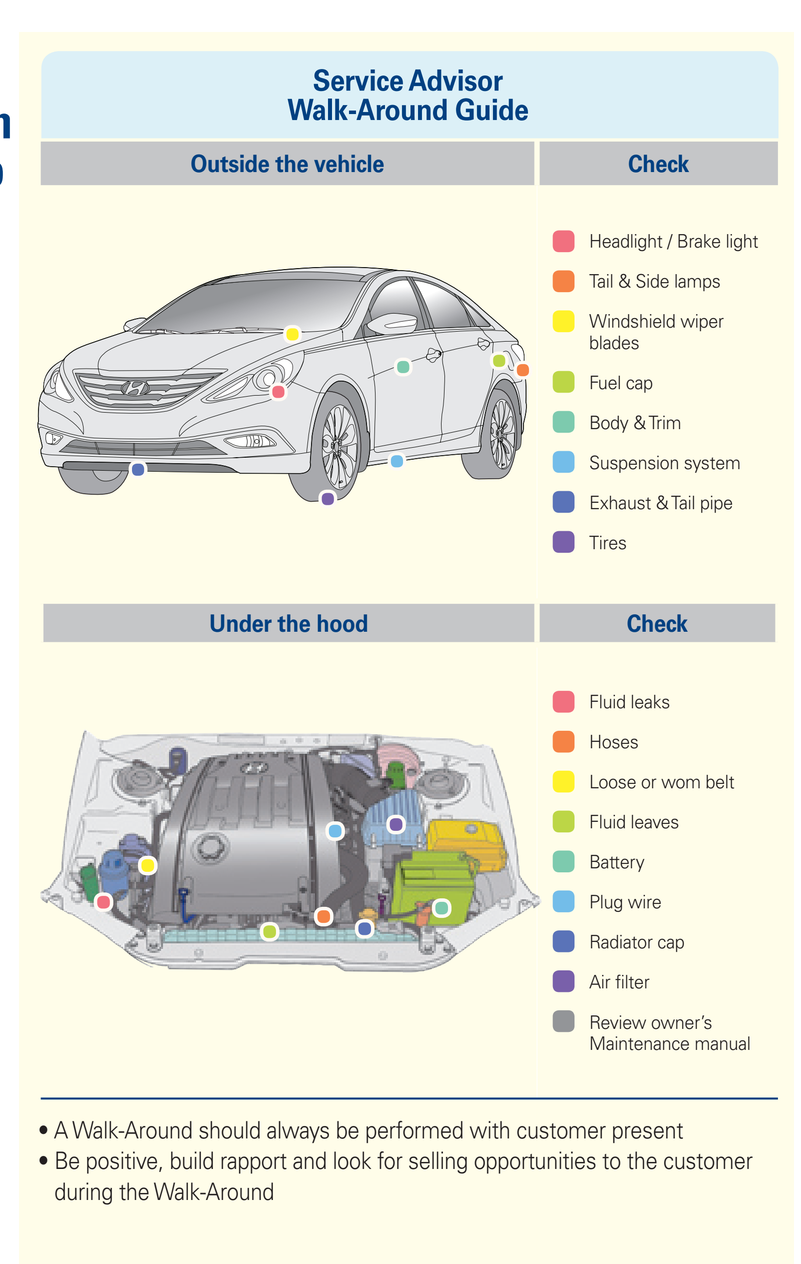
- Increased longevity of the transmission components
- Less sludge and varnish buildup

Technology Fact:

Some Hyundai automatic transmissions are lifetime sealed, therefore no maintenance is required.

Anexo n.º7

Inspección multipunto



Service Advisor Walk-Around Guide

Outside the vehicle	Check
	Headlight / Brake light
	Tail & Side lamps
	Windshield wiper blades
	Fuel cap
	Body & Trim
	Suspension system
	Exhaust & Tail pipe
	Tires

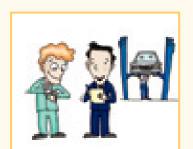
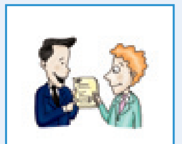
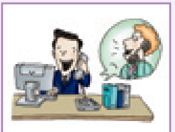
Under the hood	Check
	Fluid leaks
	Hoses
	Loose or worn belt
	Fluid leaves
	Battery
	Plug wire
	Radiator cap
	Air filter
	Review owner's Maintenance manual

- A Walk-Around should always be performed with customer present
- Be positive, build rapport and look for selling opportunities to the customer during the Walk-Around

Anexo n.º7

Inspección multipunto

The Hyundai 6-step Customer Care Process

Step		Checklist
Step 1 Making Appointments		☐ Telephone: Maximum 3 rings! ☐ Identify customer needs ☐ Active Listening ☐ Check workshop capacity ☐ Schedule appoinment
Step 2 Preparing / Organizing the Execution of Orders		☐ Check vehicle repair history ☐ Check customer service schedule ☐ Check for parts availability ☐ Arrange transportation (if necessary) ☐ Enter appointment in log
Step 3 Receiving and Advising Customers		☐ Greet customers within 30 seconds ☐ Give priority to comeback jobs ☐ Check customer and vehicle information ☐ Conduct Walk-Around (MPI)* ☐ Finish R/O White-up
Step 4 Order Monitoring		☐ Performance Check on vehicle ☐ Test Drive if necessary ☐ Quality Control on all vehicles ☐ Call customer if there will be a delay ☐ Wash vehicle & complete paperwork
Step 5 Hand-over of the Vehicle		☐ Review R/O charges and print invoice ☐ Greet customer on arrival ☐ Explain work & show replaced parts ☐ Schedule next Service visit ☐ Deliver vehicle and say good-bye
Step 6 After Service Follow-up		☐ Close order ☐ Contact customer within 3 days ☐ Keep phone call brief ☐ Complaints handled by SVC Manager ☐ Confirm next Service Visit



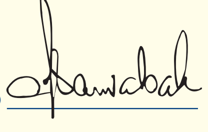
Anexo n.º8

Libro de registros de clientes que repiten

Nombre del concesionario : Steve Hyundai

Mes : Agosto 2010

Núm.	Nombre del cliente	Modelo	VIN	Motivo de la visita	1ª visita	2º visita	Observaciones
1	Sr. Steve Kim	VI	KMHJM00000	Cambio de la transmisión			
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

DPSM **Gerente del servicio** 







Anexo n.º9

Planning de trabajos

Nombre del concesionario : Steve Hyundai

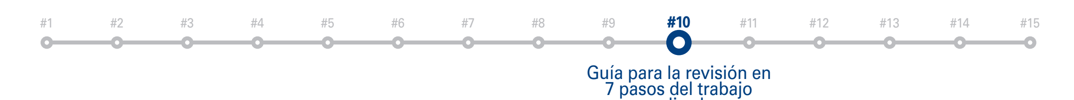
Fecha : 13 / 09 / 2010

Puesto n.º	Técnico	Plan / acción	Tabla de progreso del trabajo								
			08:00 ~ 09:00	09:00 ~ 10:00	10:00 ~ 11:00	11:00 ~ 12:00	13:00 ~ 14:00	14:00 ~ 15:00	15:00 ~ 16:00	16:00 ~ 17:00	17:00 ~ 18:00
1	Sr. Steve Kim	Plan									
		Acción					Tiempo disponible				
2	Tony S.	Plan									
		Acción									
3	Chris K.	Plan									
		Acción									
4		Plan									
		Acción									
5		Plan									
		Acción									
6		Plan									
		Acción									

Hora de llegada	Hora de entrega
13 / 9 11:05	13 / 9 11:50
Modelo	**N.º del vehículo**
GENESIS	340235

Se recomienda microprocesador magnético





Anexo n.º10

Guía para la revisión en 7 pasos del trabajo realizado

Paso 1

- Recoger la factura en la recepción del servicio

Paso 2 Comprobar la factura

- ¿Se corresponde la factura con el servicio prestado al cliente?

Paso 3 Explicar la factura

- Presentar la factura al cliente y explicar los detalles del trabajo realizado, haciendo hincapié en los 6 pasos del proceso del servicio al cliente, que han llevado al objetivo perseguido

Paso 4 Firma del cliente

- Obtener la firma del cliente en la hoja de servicio para el trabajo adicional

Paso 5 Explicación de las piezas

- Si se utilizaron piezas originales, destacar el período de garantía
- Presentar las piezas cambiadas (con el consentimiento del cliente) y explicar el motivo de su cambio

Paso 6 Explicar el paso siguiente

- Ofrecer asistencia al cliente en cada necesidad
- Informar al cliente de la siguiente revisión rutinaria
- Advertir al cliente de la llamada de seguimiento que recibirá dentro de 72 horas

Paso 7 Despedida

- Acompañar al cliente a la caja para el pago

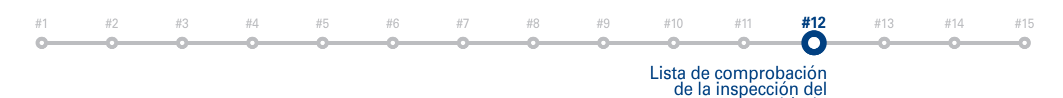


Anexo n.º11

Juego de protección (muestra)







Anexo n.º12

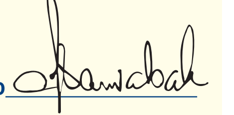
Lista de comprobación de la inspección del vehículo

Preparación/inspección del vehículo antes de que llegue el cliente

Nombre	Sr. Steve Kim		
Modelo	Genesis BH380	**Matrícula**	PJY-472

- ☐ Inspeccionar el rendimiento y el manejo del vehículo
- ☐ Inspeccionar todos los niveles de fluidos y las correas
- ☐ Inspeccionar batería
- ☐ Realizar comprobación visual bajo el capó
- ☐ Inspeccionar todas las luces e intermitentes
- ☐ Inspeccionar frenos y dirección
- ☐ Inspeccionar radio, aire acondicionado, calefactor, otros accesorios
- ☐ Inspeccionar limpiaparabrisas, lavador
- ☐ Inspeccionar carrocería (abolladuras, arañazos, desconchones, etc.)
- ☐ Comprobar limpieza del interior, incluidos los ceniceros y el maletero
- ☐ Inspeccionar bocina
- ☐ Comprobar presión y estado de los neumáticos, incluido el de repuesto
- ☐ Lavar coche
- ☐ Inspeccionar manual del usuario y herramientas para los neumáticos

Inspección realizada por : Jason Park

Fecha : 13 / 09 / 2010 **Gerente del servicio** 

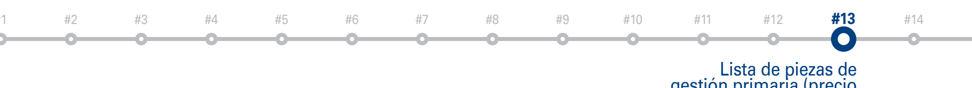


Anexo n.º13

Lista de piezas de gestión primaria (precio de venta al público)

Elemento	Competitiors Price			HMC Price	Gap (HMC vs Average)
	A	B	C		
[Maintenance Parts]					
• Filter Air Cleaner					
• Filter-engine Oil					
• Filter–Fuel					
• Wiper Blade					
• Spark Plug					
• Timing Belt					
• 'V' Belt					
• Alternator					
• Disk Brake Pad					
[Mechanical parts]					
• Strut Assy					
• FR wheel Disk					
• Clutch Plate					
• Bearing-Clutch					
• Compressor					
[Frequent accident]					
• FR Bumper					
• Panel-Hood					
• Radiator					
• Panel FR Door					
• Panel Tail Gate					
• Head Lamp					
• Rear Lamp					
• Front Glass					
• RR View Mirror					
• Tail Gate Glass					





Anexo n.º13

Lista de piezas de gestión primaria (precio de venta al público)

Elemento	Competitiors Price			HMC Price	Gap (HMC vs Average)
	A	B	C		
[Additional Parts]					
• Cyl. Head Valve					
• Short Engine Assy					
• Front Case Assy					
• Oil Pan					
• Cyl. Head Assy					
• Gaskets					
• Con. Rod Bearing					
• Crankshaft Assy					
• Con. Rod Assy					
• Ex. Camshaft Assy					
• Coolant Pump					
• Ig. Coil					
• Fuel Pump					
• Fuel Tank					
• Fuel Injector					
• Starter Assy					
• ATM					
• FR Hub Bearing					
• RR Hub Bearing					
• FR Sus. Spring					
• RR S/ABS					
• RR Bracket					
• P/Brake Shoe					
• RR Brake Disc					
• P/Brake Cable					
• Back Panel					
• RR Door Panel					
• Cooler Condensor Assy					
• W/Shield Wiper Motor					



Anexo n.º14

Presupuesto del menú superservicio (muestra)

Trident Automobiles (PVT) LTD

Repair Estimate

				Printing Time	: 02/06/2008 11:40
Estimate No	: S200301333	Date	: S200301333	Type	: Insurance
Reg No	: KA02Z7869	VIN	: MAHAC51GRWM005486		
Model	: SANTRO	Engine No	: G4HCWMD05486	Vehicle Color	: Silver
R/O No	:	Work type	:		

RAMASWAMY H.V
BANGALORE

Total Amt	: 76,788,32	Part Amt	: 76,788,32	Labour Amt	: 0.00

Part Detail

Part Description	Part No	Part Amt	Oty	Tax	Total
FAN.COOLING	2523129000	441.50	1.00	55.19	496.69
RADIATOR ASSY	2531005000	3.012.23	1.00	376.53	3.388.76
SHROUD.RADIATOR	2535005000	404.50	1.00	50.56	455.06
MOTOR.RADIATOR COOLING FAN	2536802300	2.852.52	1.00	356.56	3.209.08
TANK.RESERVOIR	2543002000	136.68	1.00	17.09	153.77
COVER.ENGINE UNDER LH	2913002000	29.68	1.00	3.71	33.39
DAM.AIR	2915002001	89.09	1.00	11.14	100.23
SEAL.OIL	5171321100	65.49	1.00	8.31	74.80
KNUCKLE.FR AXLE LH	5171502250	1.504.45	1.00	188.06	1.692.51
BEARING.FR WHEEL HUB	5172021100	443.70	1.00	55.46	499.16
WHEEL ASSY.STEEL	5291005050	749.82	2.00	187.45	1.687.51
ARM COMPLETE LWR LH	5450005000	1.180.61	1.00	147.58	1.328.19
SHOCK ABSORBER ASSY.RR	5531005000	668.67	2.00	167.17	1.504.51
SPRING.RR	5535005100	368.94	2.00	92.23	830.11
TORSION AXLE & ARM COMPLETE	5550006100	13.657.54	1.00	1.707.19	15.364.73
ROD ASSY.LATERAL	5561002000	583.19	1.00	72.90	656.09
CROSSMEMBER COMPL	6240105000	8.526.96	1.00	1.055.87	9.592.83
PANEL COMP L.RADIATOR SUPT	6410005000	1.837.96	1.00	229.74	2.057.70
PANEL ASSY.FNOR APRON LH	6460105000	2.283.67	1.00	285.46	2.589.13

Anexo n.º15

Preguntas recomendadas para la llamada de seguimiento

Cuestionarios para la "Llamada de seguimiento"

Seleccionar las preguntas del cuestionario con una valoración habitualmente baja y obtener feedback de los clientes

Núm.	Preguntas
1	¿Pudo el concesionario adaptarse a su agenda?
2	¿Fue amable el asesor de servicio?
3	¿Le llamaron un día y una hora antes de la cita?
4	¿Estaban limpios el concesionario y la zona de espera?
5	¿Era correcto el atuendo de los empleados del servicio?
6	¿Pudo ver fácilmente la "Promesa al cliente"?
7	¿Se le saludó a su llegada?
8	¿Se le ofreció una inspección multipunto?
9	¿Se le ofreció una explicación detallada del servicio antes de realizar el trabajo?
10	¿Se le ofreció un presupuesto?
11	¿Se le informó del progreso de trabajo?
12	¿Se le devolvió limpio el coche?
13	¿Se le ofreció una explicación detallada del trabajo realizado?
14	¿Se le explicaron los conceptos de la factura?
15	¿Le pidió el asesor de servicio su aprobación para las reparaciones adicionales?
16	¿Le parecieron justos los cargos de la factura?
17	¿Quedó satisfecho con el trabajo de mantenimiento/reparación realizado?
18	¿Cómo fue el trato que recibió del personal de caja?
19	
20	

Anexo n.º15

Preguntas recomen-dadas para la llamada de seguimiento

Formato de la documentación detallada del cliente

Datos del cliente

Fecha y hora de la visita al centro de servicio________

Nombre________ DNI________

Dirección________

Teléfono________

Cliente nuevo: viene al centro de servicio por: derivación del centro de ventas/anuncio/ proximidad geográfica/recomendación/otros

Datos del vehículo

Modelo________

Año________

Matrícula________

Kilometraje________

Código________

Información sobre la queja

Descripción de la queja del cliente________

Prueba de conducción para diagnosticar y documentar el problema

sí / no________

Diagnóstico y documentación del problema a cargo de jefe de taller/electricista de vehículos/sección de diagnóstico/otros (adjuntar documentación de diagnóstico en caso necesario)

Información sobre la queja

Descripción de la queja del cliente

Firma del cliente________

Apreciaciones preliminares

Oferta precio inicial________

Tiempo estimado de servicio

Conservar piezas deterioradas sí / no

Espera en departamento de servicio/se requiere transporte

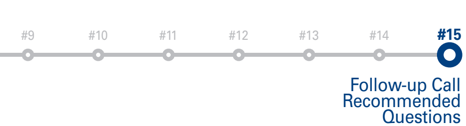
Seguimiento

Info actual cliente plazo	Detalles info actual	Confirmación telefónica

Llamada de seguimiento tras reparación

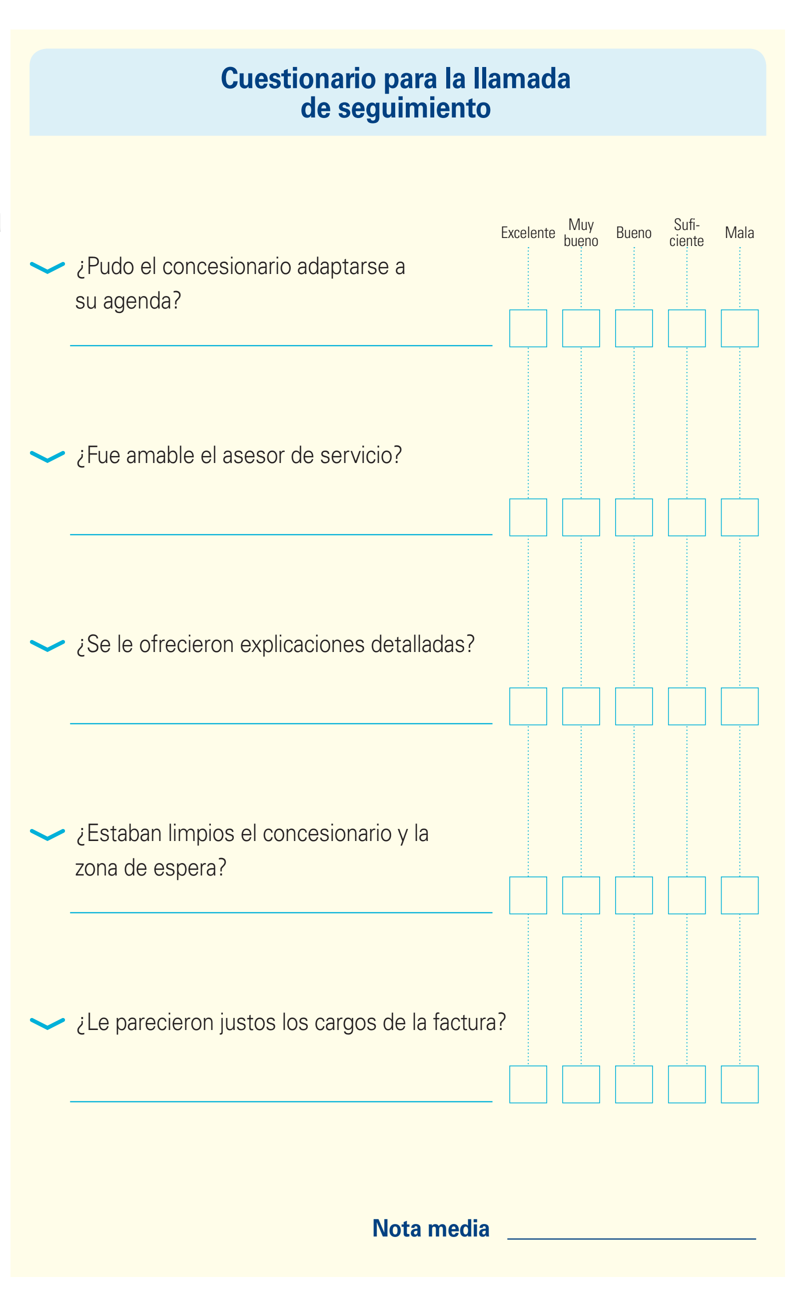
Fecha llamada________

Documentación con los detalles de la llamada: satisfecho/ no satisfecho/abogado



Anexo n.º15

Preguntas recomen-dadas para la llamada de seguimiento



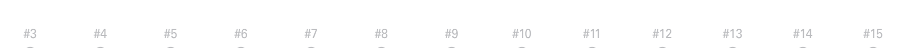
Cuestionario para la llamada de seguimiento

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Sufi-ciente	Mala
¿Pudo el concesionario adaptarse a su agenda?					
¿Fue amable el asesor de servicio?					
¿Se le ofrecieron explicaciones detalladas?					
¿Estaban limpios el concesionario y la zona de espera?					
¿Le parecieron justos los cargos de la factura?					

Nota media ____________



Memo



Memo



Memo

GUÍA DE MEJORA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE